

**EVALUASI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN KOMUNIKASI WORD OF MOUTH
PADA PRODUK MODEM AHA TYPE
CDMA X1-EVDO DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

NOVITA HARDINI
NIM: 2008210308

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**EVALUASI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN KOMUNIKASI WORD OF MOUTH
PADA PRODUK MODEM AHA TYPE
CDMA X1-EVDO DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

NOVITA HARDINI
NIM: 2008210308

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal:.....



(Dr. Drs. SONI HARSONO, M.Si)

SKRIPSI

EVALUASI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KOMUNIKASI WORD OF MOUTH PADA PRODUK MODEM AHA TYPE CDMA X1-EVDO DI SURABAYA

Disusun oleh:

NOVITA HARDINI
NIM: 2008210308

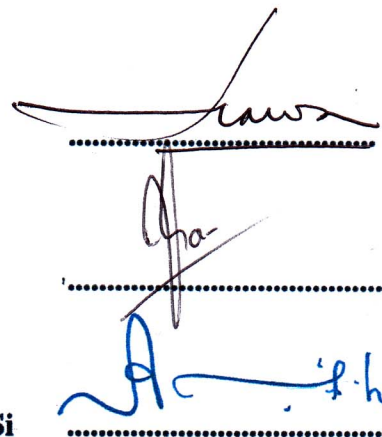
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal.....

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan, MM

Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si

Anggota : Dra. Ec. Aniek Mashudah I., M.Si



.....

.....

.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Novita Hardini
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 22 November 1990
N.I.M : 2008210308
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Evaluasi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Konsumen Dan Komunikasi Word Of Mouth Pada
Produk Modem AHA Type CDMA X1-EVDO di
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua program studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal :

Tanggal :



(Mellyza Silvy, S.E., M.Si.)



(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamîn...

Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan study saya dengan baik. Allahuakbar Maha Suci Allah dengan kebesaran-Nya.

Untaian terima kasih dan persembahan kelulusan ini, saya haturkan kepada:

- ♥ *Dr. Drs. SONI HARSONO, M.Si, sebagai pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam menuntun penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini. Terima kasih atas ketelitian Bapak dalam mencari kekurangan penulisan ini selama melakukan proses penyelesaian. Terima kasih pula atas perpustakaan pribadi yang selalu memudahkan saya mencari teori-teori pendukung,*
- ♥ *Dra. Ec. AniekMashudah I.,M.Si dan Drs. Irawan, MM sebagai penguji yang juga telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam menuntun penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini dengan baik. Sebagai tim penguji yang sangat berkompeten teliti dan kritis mengamati kekurangan penulis, sehingga terselesaikannya tugas akhir ini dengan baik,*

- ♥ Prof. Tatik Suryani, sebagai ketua yayasan STIE Perbanas Surabaya yang terus menginspirasi penulis, mengingatkan dan memberikan semangat untuk penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini,
- ♥ Mellyza Silvy, S.E., M.Si sebagai ketua jurusan S1 ilmu manajemen yang memberikan dorongan dan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini,
- ♥ Segenap dosen dan staff pengajar, bagian akademik, dan kemahasiswaan STIE Perbanas Surabaya,
- ♥ R. Hery Soenyoto (alm), sebagai ayah yang sangat teramat berjasa mendorong saya dapat menyelesaikan kewajiban demi kewajiban sebagai manusia dengan baik. Terima kasih atas kasih yang tercurah selama ini, alhamdulillah alhamdulillah alhamdulillah ini persembahkan untukmu bapak yang luar biasa. Always loving you, pa.. i'll see you in heaven, inshaallah..
- ♥ Titien Supriatin, Sebagai ibu yang luar biasa, yang senantiasa telah menyemangati, menguatkan dan tak henti mendoakan. Loving you so much mama,
- ♥ Mempersembahkan kelulusan ini pula teruntuk suami tercinta, Mochamad Nur Arifin, sebagai orang yang selalu ada, memberikan semangat, mendukung dengan doa, dan senantiasa menenangkan saat-saat sulit dalam penyelesaian tugas akhir ini. As you know,

we should be best parents for our kids. Do love you so much..

- ♥ *Ibu Hj. Sringatin A. Martam, yang sangat saya hormati dan cintai, sebagai ibu yang sangat teramat luar biasa yang telah menjadi teladan untuk anak-anaknya,*
- ♥ *Merlinda Yudis Priantoni, Ayu Aprilia, Denny Surya Widodo, Rizky Arni Harindah, Finny Rosidiyati dan , dan teman-teman lainnya yang menjadi teman seperjuangan dalam periode ini,*
- ♥ *Wahyu Endah, Yana Fery Andi, bulek Tatik, bulek Prapti, om Tut, om Zul, om Fery, dan segenap keluarga besar yang saya cintai..*

Alhamdulillahirabbi' alamin...Thanks God, finally I can Finish My Study... =)

MOTTO

*“To get a success ...
your courage must be greater than your fear ...
Do whatever you like, be consistent, and ...
look, success will come naturally.....”*



*Tidak sempurna iman seseorang sampai lurus
hatinya...
Tidak sempurna hati seseorang, sampai luruslah
lisannya..*



*Tuhan, Jika masih akan ada yang Engkau
sempurnakan padaku..
Sempurnakan aku dalam ibadah-ku.....
=)*



***“Perbedaan antara kata yang tepat dan kata yang hampir tepat
adalah perbedaan antara petir dan kunang-kunang”***



يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

“Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat” (Depag RI, 1989 : 421)”

KATA PENGANTAR

Pertama penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, anugrah, dan tuntunan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tanpa kebesaran-Nya hal ini tentu tidak akan berjalan dengan lancar.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam menuntun penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas ketelitian Bapak dalam mencari kekurangan penulisan ini selama melakukan proses penyelesaian,
2. Keluarga besar dan teman-teman penulis yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak R.Hery Soenyoto, sebagai orang yang menginspirasi terselesaikannya skripsi ini dengan dukungan serta doa dari beliau.
4. Dan pihak-pihak lain yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Surabaya, 06 Mei 2014

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI | ii |
| HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN ARTIKEL SKRIPSI..... | v |
| PERSEMBAHAN DAN MOTTO | vi |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| ABSTRAKSI | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 11 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 16 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 32 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 34 |
| 3.2 Batasan Penelitian | 35 |
| 3.3 Identifikasi Variabel..... | 35 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 36 |
| 3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel | 41 |
| 3.6 Instrumen Penelitian..... | 42 |
| 3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 43 |
| 3.8 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian | 45 |
| 3.9 Teknik Analisis Data..... | 46 |
| BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA | |
| 4.1 Gambaran Subyek Penelitian | 57 |
| 4.2 Deskripsi Jawaban Responden..... | 58 |
| 4.3 Analisa Data | 75 |
| 4.4 Pembahasan Penelitian..... | 100 |

| | |
|------------------------------------|-----|
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1. Kesimpulan | 103 |
| 5.2. Keterbatasan Penelitian | 103 |
| 5.3. Saran..... | 104 |
| DAFTAR RUJUKAN | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 2.1 | Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Ini | 15 |
| Tabel 3.1 | Skor Jawaban Kuesioner | 40 |
| Tabel 3.2 | Kisi-Kisi Instrumen Penelitian..... | 42 |
| Tabel 3.3 | <i>Goodness of Fit Indexes</i> | 56 |
| Tabel 4.1 | Jenis Kelamin Responden | 57 |
| Tabel 4.2 | Lama Menggunakan Modem AHA..... | 57 |
| Tabel 4.3 | Sumber Pengaruh Menggunakan Modem AHA | 58 |
| Tabel 4.4 | Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Performance</i> (X_1)..... | 59 |
| Tabel 4.5 | Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Features</i> (X_2) | 60 |
| Tabel 4.6 | Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Reliability</i> (X_3)..... | 62 |
| Tabel 4.7 | Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Conformance to Spesification</i> (X_4) | 63 |
| Tabel 4.8 | Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Durability</i> (X_5)..... | 65 |
| Tabel 4.9 | Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Serviceability</i> (X_6) | 66 |
| Tabel 4.10 | Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Aesthetics</i> (X_7) | 68 |
| Tabel 4.11 | Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Percieved Quality</i> (X_8)..... | 69 |
| Tabel 4.12 | Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y_1) | 71 |
| Tabel 4.13 | Jawaban Responden Untuk Variabel Komunikasi <i>Word of Mouth</i> (Y_2) | 73 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Validitas..... | 75 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Reliabilitas | 77 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Dimensi <i>Performance</i> | 80 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.17 | <i>Regression Weight (Loading Factor) Model Pengukuran Dimensi Performance</i> | 81 |
| Tabel 4.18 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Dimensi <i>Features</i> | 82 |
| Tabel 4.19 | <i>Regression Weight (Loading Factor) Model Pengukuran Dimensi Features</i> | 82 |
| Tabel 4.20 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Dimensi <i>Reliability</i> | 83 |
| Tabel 4.21 | <i>Regression Weight (Loading Factor) Model Pengukuran Dimensi Reliability.....</i> | 83 |
| Tabel 4.22 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Dimensi <i>Conformance to Spesification</i> | 84 |
| Tabel 4.23 | <i>Regression Weight (Loading Factor) Model Pengukuran Dimensi Conformance to Spesification.....</i> | 85 |
| Tabel 4.24 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Dimensi <i>Durability</i> | 86 |
| Tabel 4.25 | <i>Regression Weight (Loading Factor) Model Pengukuran Dimensi Durability</i> | 86 |
| Tabel 4.26 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Dimensi <i>Serviceability</i> | 87 |
| Tabel 4.27 | <i>Regression Weight (Loading Factor) Model Pengukuran Dimensi Serviceability</i> | 87 |
| Tabel 4.28 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Dimensi <i>Aesthetics</i> | 88 |
| Tabel 4.29 | <i>Regression Weight (Loading Factor) Model Pengukuran Dimensi Aesthetics</i> | 89 |
| Tabel 4.30 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Dimensi <i>Percieved Quality</i> | 90 |
| Tabel 4.31 | <i>Regression Weight (Loading Factor) Model Pengukuran Dimensi Percieved Quality</i> | 90 |
| Tabel 4.32 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Konstruk Kualitas Produk..... | 91 |
| Tabel 4.33 | <i>First and Second Regression Weight (Loading Factor) Model Pengukuran Konstruk Kualitas Produk.....</i> | 92 |
| Tabel 4.34 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Konstruk Kepuasan Konsumen..... | 94 |

| | | |
|------------|---|-----|
| Tabel 4.35 | <i>Regression Weight (Loading Factor)</i> Model Pengukuran Konstruk Kepuasan Konsumen..... | 95 |
| Tabel 4.36 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Konstruk Komunikasi <i>Word of Mouth</i> | 96 |
| Tabel 4.37 | <i>Regression Weight (Loading Factor)</i> Model Pengukuran Konstruk Komunikasi <i>Word of Mouth</i> | 96 |
| Tabel 4.38 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Model SEM..... | 97 |
| Tabel 4.39 | Estimasi Parameter <i>Regression Weight</i> Persamaan Struktural Model SEM | 98 |
| Tabel 4.40 | Estimasi <i>Regression Weights</i> Model Persamaan Struktural Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Komunikasi <i>Word of Mouth</i> | 100 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran..... | 32 |
| Gambar 3.1 | <i>Path Diagram</i> Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Komunikasi <i>Word of Mouth</i> Pengguna Modem AHA | 51 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------|--|
| Lampiran 1 | Kuesioner |
| Lampiran 2 | Hasil Tabulasi Jawaban Responden |
| Lampiran 3 | Frekuensi Jawaban Responden |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Validitas |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Reliabilitas |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Normalitas, Outliers dan Multikolinieritas |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Konfirmatori <i>Performance</i> |
| Lampiran 8 | Hasil Uji Konfirmatori <i>Features</i> |
| Lampiran 9 | Hasil Uji Konfirmatori <i>Reliability</i> |
| Lampiran 10 | Hasil Uji Konfirmatori <i>Conformance to spesification</i> |
| Lampiran 11 | Hasil Uji Konfirmatori <i>Durability</i> |
| Lampiran 12 | Hasil Uji Konfirmatori <i>Serviceability</i> |
| Lampiran 13 | Hasil Uji Konfirmatori <i>Aesthetics</i> |
| Lampiran 14 | Hasil Uji Konfirmatori <i>Percieved Quality</i> |
| Lampiran 15 | Hasil Uji Konfirmatori Kualitas Produk |
| Lampiran 16 | Hasil Uji Konfirmatori Kepuasan Konsumen |
| Lampiran 17 | Hasil Uji Konfirmatori Komunikasi <i>Word of Mouth</i> |
| Lampiran 18 | Hasil Uji Persamaan Struktural Model SEM |

ABSTRAKSI

EVALUASI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KOMUNIKASI WORD OF MOUTH PADA PRODUK MODEM AHA TYPE CDMA X1-EVDO DI SURABAYA

Novita Hardini

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pengguna modem AHA, mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap komunikasi *word of mouth* pengguna modem AHA dan mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap komunikasi *word of mouth* pengguna modem AHA.

Sesuai dengan karakteristik populasinya, maka dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan oleh penulis adalah sebesar 170 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen pengguna modem AHA di Surabaya. Penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan aplikasi *software Analysis Moment of Structure* (AMOS) dan *Special Package for Statistis Science* (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna modem AHA, yang berarti bahwa jika kinerja kualitas produk meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pengguna modem AHA. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi *word of mouth* pengguna modem AHA, yang berarti bahwa jika kinerja kualitas produk meningkat, maka akan meningkatkan komunikasi *word of mouth* pengguna modem AHA kepada pihak lain. Sedangkan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi *word of mouth* pengguna modem AHA, yang berarti bahwa jika konsumen merasa puas maka konsumen tersebut akan meningkatkan komunikasi *word of mouth* kepada orang lain.

Kata kunci: kualitas produk, kepuasan konsumen dan komunikasi *word of mouth*